

Date : 24 septembre 2011

Lieu : Centre des Métiers de l'Eau (ONEA), Ouagadougou

Animateurs : Béatrice Tourlonnias (Réseau Projection)

Intervenants :

ONEA: Christophe Zanzé (Direction de la Planification et des Investissements); Sy Laurent Traoré (DCL, responsable section Grands Comptes)

Hydroconseil : Lionel Messas (consultant)

Banque Mondiale : Traoré Seydou (Responsable du Water and Sanitation Program)

1. Introduction

Contexte : l'accès à l'eau dans les quartiers populaires et précaires

La distribution d'eau à Ouagadougou est assurée par l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA). Cependant, jusqu'en 2008, la desserte est restée limitée aux quartiers formels (ceux dont les résidents disposent d'un titre foncier régulier). L'ONEA ne propose pas ses services dans les quartiers irréguliers qui entourent la ville et où vivent 300 000 personnes (soit un tiers de la population totale de la ville).

Un projet de désenclavement des quartiers périphériques défavorisés a été initié en 2005 par la Mairie de Ouagadougou, soutenue par l'AFD. L'une de ses composantes de ce projet¹ prévoit la conception d'un programme d'adduction d'eau potable, à travers la mise en place de réseaux souples d'adduction dans les quartiers périphériques et d'une gestion déléguée du service à des opérateurs privés.

Ainsi, en novembre 2009, dans chaque quartier, un exploitant privé local a été recruté par appel d'offres. Il achète l'eau en gros à l'ONEA et la revend aux usagers en respectant le tarif national de l'ONEA. Pour faciliter l'accès au service des plus pauvres, le branchement familial est proposé à un prix subventionné. La subvention est versée à l'opérateur une fois le branchement réalisé et fonctionnel (c'est une « [output based aid](#) » : [OBA](#)). Les opérateurs ont des objectifs de résultats (nombre de branchements individuels, volume d'eau acheté en gros annuellement à l'ONEA). En cas de non atteinte des objectifs, l'ONEA peut imposer des pénalités à l'opérateur.

¹ Les trois autres composantes du projet sont : la réalisation d'une voirie drainage sur 32 km ; l'aménagement d'équipements de proximité pour apporter un complément à la composante voirie-drainage en installant des équipements sociaux par quartiers (terrain de sport, clôture des écoles, salles de révision pour élèves...) ; le renforcement des capacités de la Mairie par le financement d'un assistant technique sur trois ans (en collaboration avec le Grand-Lyon et le MAEE) et d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

En 2010, 65 bornes fontaines ont été réalisées sur l'ensemble des quartiers, près de 100 000 nouveaux usagers en quartiers irréguliers, dont 800 ménages raccordés au réseau, 4 délégataires sur 5 sont commercialement viables.

Le projet prévoyait également d'étendre le Plan Stratégique d'Assainissement de Ouagadougou (PSAO) à ces quartiers non lotis.

Une réflexion en lien avec les activités du réseau Projection

La réflexion que nous proposons sur ce projet, s'inscrit dans le cadre plus global des activités du réseau Projection et notamment les deux axes de réflexion suivant :

- réflexions sur les solutions de terrain pour l'accès à l'eau et l'assainissement dans les **quartiers populaires et précaires** menées dans la perspective du Forum Mondial de l'Eau : <http://www.reseauprojection.org/fr/2011/05/02/from-planet-of-slums-to-planet-of-solutions.html>
- réflexions sur le rôle des **petits entrepreneurs privés** dans l'accès à l'assainissement et à l'eau menées dans le cadre du projet *Sani Tsapta* et en lien avec une conférence électronique et l'atelier international qu'organise Projection sur ce sujet : http://www.reseauprojection.org/wiki/index.php?title=Conférences_électroniques

2. Echanges et débats

1. GENESE DU PROJET

Qu'est-ce qui a poussé l'ONEA à intervenir dans des quartiers qui ne font pas partis ordinairement de son périmètre d'intervention ?

Avant d'initier ce projet, l'ONEA n'intervenait pas dans les quartiers non lotis. Les populations de ces quartiers s'approvisionnaient en eau via des revendeurs d'eau qui prenaient l'eau aux bornes fontaines situées aux frontières avec les quartiers lotis (ou au niveau de forage). Ceci rallongeait la chaîne d'approvisionnement et l'eau coûtait donc plus cher pour les ménages de ces quartiers. Ce qui n'est pas normal.

L'ONEA a profité de plusieurs facteurs favorables pour intervenir dans les quartiers non lotis : une ressource en eau suffisante (avec le projet Ziga²), en environnement politique favorable du fait des engagements pris par le Burkina Faso pour atteindre les Objectifs du millénaire pour le développement (OMD) dans le domaine de l'eau potable et de l'assainissement.



Christophe Zanzé (ONEA), Seydou Traoré (WSP), Sy Laurent Traoré (ONEA), Lionel Messas (Hydroconseil)

² Le projet Ziga a permis la construction d'un barrage sur le fleuve Nakambé à 45 Km de Ouagadougou et d'une station de traitement, ainsi que l'extension des réseaux de distribution. La connexion des infrastructures de Ziga au réseau initial a permis à l'ONEA de doubler sa capacité de distribution d'eau dans la capitale.

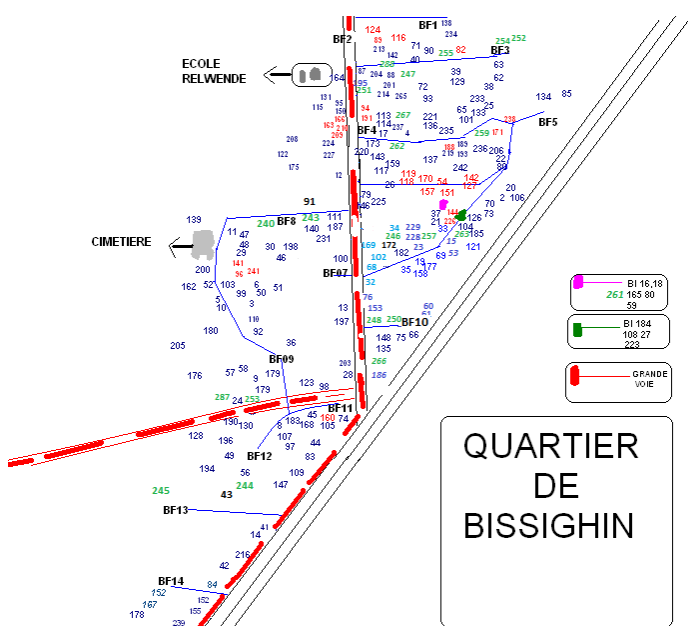
Quel a été le rôle d'Hydroconseil dans le projet ?

De 2003 à 2005, Hydronconseil a mené une étude de faisabilité en amont du projet. En 2008 il assistait l'ONEA dans le suivi des travaux, l'élaboration des contrats de délégations. A partir de 2009, un consultant, présent à Ouagadougou, a suivi régulièrement les délégataires pendant les premiers mois de démarrage.

2. CARACTERISTIQUES DES DELEGATAIRES :

Pourquoi avoir fait appel à des petits opérateurs, quels étaient leurs avantages par rapport à l'ONEA ?

Le système de gestion de l'ONEA n'était pas compatible avec les quartiers non-lotisés. En effet, pour repérer ses abonnés, l'ONEA se base sur les références cadastrales (un abonné par parcelle). Or dans les quartiers non lotis, les populations se sont installées de manière informelle, et leurs terrains ne sont pas enregistrés au cadastre. Il est alors difficile pour l'ONEA d'assurer la gestion clientèle dans ces quartiers. D'un point de vue technique également la réponse à donner dans ces quartiers est différente de nos procédures habituelles. Les délégataires, connaissent le quartier et ont des procédures plus souples et adaptées pour identifier et suivre la clientèle.



Numéro de police inscrit sur les murs des concessions des clients du délégataire.

Quel est leur rôle dans l'approvisionnement de ces quartiers?

Le projet prenait en charge le développement du réseau et la construction des bornes fontaines dans ces quartiers. Les lots remis aux délégataires étaient donc déjà équipés. Les délégataires ont désormais en charge la distribution, la gestion clientèle et les branchements individuels (pour les ménages à moins de 50 m du réseau). Ils peuvent également intervenir dans l'extension du réseau, en accord avec la Commune d'arrondissement où ils interviennent et les plans de lotissement existants.

Pour les branchements, les délégataires sont subventionnés. Le coût réel d'un branchement varie de 90 000 à 105 000 F CFA. Or, dans les quartiers lotis, l'ONEA propose aux ménages des branchements à

50 000F CFA. Il n'était pas concevable de faire payer les branchements plus chers aux ménages des quartiers non lotis (souvent plus pauvres). Mais il ne fallait pas non plus que ce principe plombe le compte d'exploitation des délégataires. L'AFD a donc proposé pendant un an une subvention OBA au délégataire (en échange ils s'engagent à acheter un certain volume d'eau et à réaliser un certain nombre de branchements). 600 branchements ont pu ainsi être construits. Désormais, l'ONEA continue d'appuyer les délégataires dans la réalisation des branchements. Sur présentation d'une demande d'un nouveau client, l'ONEA leur fournit le matériel nécessaire. Le prix de revient aux ménages a été également revu à la baisse de puis le démarrage. Les branchements coûtent désormais pour les ménages 30 000F CFA.

Comment les délégataires ont-ils été choisis?

Un appel d'offre a été lancé. Au départ, il y avait la crainte de ne pas avoir assez de candidats. Une clause dans le contrat prévoyait même la possibilité de céder l'ensemble des lots à un seul délégataire, si un seul répondait à l'offre. C'est pour cela que l'offre a été ouverte au maximum aux petites entreprises même celles n'ayant pas de chiffres d'affaires importants ou celles nouvellement créées. Finalement, 30 candidats ont manifesté leur intérêt et 25 offres ont été déposées.

Le principal critère de sélection était le prix d'achat proposé par les délégataires. En effet, si les délégataires ont l'obligation de s'aligner sur les prix de l'ONEA pour la vente aux ménages, ils n'achètent pas tous l'eau au même prix à l'ONEA.

Prix d'achat de l'eau par les 5 délégataires :

Quartier	Délégataire	Prix d'achat (F CFA/m3)
Bogodogo	BERA	240
Toukin	ERT	200
Bissighin	ACMG	210
Nioko 2	SOZHAKOF	198
Zongo	ACD	198

Données tirées du rapport final d'exécution des prestations du consultant pour le Projet d'aménagement et de développement des quartiers périphériques de Ouagadougou, Composante Eau Potable et Assainissement, Décembre 2009

Quels sont leurs profils ? Quels sont leurs besoins et comment ont-ils été appuyés ?

Le programme Eau et Assainissement de la Banque Mondiale (WSP) a permis de financer le suivi des délégataires durant 15 mois. Leurs profils étaient très hétérogènes, allant d'un bureau d'étude expérimenté dans le domaine de l'eau, à des entreprises tenues par des commerçants moins expérimentés dans le secteur. Il leur fallait donc un suivi personnalisé afin de les appuyer en fonction de leurs besoins spécifiques. Ce qui a été possible par la présence d'un consultant Hydroconseil à Ouagadougou au démarrage de leurs activités. Ils ont ainsi été appuyés en informatiques, en gestion clientèle (mise en place d'un système simple de facturation), dans l'organisation de leur entreprise, etc.

Parallèlement, un interlocuteur unique pour ces délégataires a été identifié au sein de l'ONEA. En effet, pour les délégataires, l'ONEA était une sorte de nébuleuse. Au démarrage, ils étaient mis en lien avec tel ou tel service selon leurs questions (techniques, clientèle, etc.), ne facilitant pas la communication et le suivi. C'est donc le responsable de la section Grands Comptes, de la direction clientèle de l'ONEA qui assure désormais le lien entre les délégataires et les services de l'ONEA.

Aujourd'hui, les besoins exprimés des délégataires concernent les projets d'extension du réseau.

Quelles sont les caractéristiques techniques du réseau dans ces quartiers ?

Ces quartiers sont amenés à être lotis dans les 10 à 20 prochaines années. Il a fallu anticiper cela. Nous avons sélectionnés des matériaux adaptés, d'une durée de vie moins longue (conduites provisoires construites pour 10 ou 15 ans et non pas pour 50 ans.). Les réseaux sont construits pour l'essentiel en PEHD et en PVC (diamètres 90 à 250 mm). Cela a permis de diminuer le coût des travaux. Les tuyaux pour les branchements sont souples et permettent plus facilement d'accéder aux concessions de ces quartiers. Enfin, si le quartier possédait déjà un plan de lotissement, la pénétrante a été installée sur les futures voies pour éviter d'avoir à repartir de zéro au moment du lotissement.



Passage du réseau à travers le quartier (pour le branchement individuel)



Tuyaux PE-HD utilisé pour le branchement individuel

Une fois que les quartiers seront lotis, que deviendront les délégataires ?

Les clauses du contrat de délégation sont très claires : le lotissement du quartier signe la fin du contrat. L'ONEA reprend la gestion du service, selon son propre système. Si les délégataires ont réalisés des extensions du réseau, il est prévu de rembourser les investissements non amortis.

Par contre, il existe encore d'autres quartiers non-lotis à Ouagadougou où ces délégataires pourraient intervenir si l'ONEA reproduisait cette expérience.

3. ACCESSIBILITE DU SERVICE POUR LES MENAGES

Quel tarif est appliqué pour le service d'eau dans ces quartiers ?

Les délégataires sont tenus par le contrat de proposer les même prix de vente aux ménages que ceux proposés par l'ONEA dans les quartiers lotis. Il leur a d'ailleurs été conseillé d'afficher leur lien avec l'ONEA pour faciliter leurs relations avec leur clientèle. Les prix sont respectés. Ils les affichent clairement et les ménages les connaissent. Des enquêtes ménages sont prévues prochainement par l'ONEA dans les quartiers pour vérifier leur satisfaction vis-à-vis de leurs services.

Les ménages adhèrent-ils à ce mode de gestion ? Quel est le taux de recouvrement ?

Il arrive que lorsque les délégataires se rendent chez les ménages pour relever le compteur ou déposer la facture, ils trouvent porte close.

Sylvie Sanpébré, délégataire témoin : il y a eu un problème avec une Dolotière (vendeuse de Dolo, boisson locale) dans le quartier de Nioko 2 : son volume de consommation a dépassé la première tranche de tarification (tranche sociale). Sa facture était donc bien plus élevée qu'elle ne le pensait et elle n'a pu la payer. Elle s'est désabonnée.

Mais globalement les ménages payent sans problème. Les délégataires proposent de payer à la semaine voir au jour, pour éviter les factures impayées d'un mois. En cas de non paiement, il arrive qu'ils coupent l'eau.

Dans les petits quartiers, les ménages ont été beaucoup plus nombreux à s'équiper en borne individuelle que ce qui avait été estimé à l'origine. Les femmes sont satisfaites par les bornes, puisqu'elles ne passent plus leur temps à faire la queue au forage ou à la borne fontaine.

Il reste le problème des coupures d'eau, mais ce n'est pas propre aux quartiers non lotis. Il est ressenti dans toute la ville. Lorsque les travaux de Ziga seront finis, les coupures seront moins fréquentes.

Est-ce que les ménages payent également la taxe sur l'assainissement (comme les clients des quartiers lotis) et se plaignent-ils de cela (ne bénéficiant pas de service d'assainissement) ?

Oui, la facture reprend le même modèle qu'une facture ONEA. Les délégataires en achetant l'eau à l'ONEA payent la taxe assainissement, qu'ils reportent sur la facture de leurs clients. Ceux-ci ne disent rien, peut-être aussi parce qu'ils ne réalisent pas à quoi correspond cette taxe. Dans tous les cas, l'assainissement dans ces quartiers va devenir un problème, comme le montre l'exemple ci-dessous :



Trou d'évacuation des eaux usées à l'extérieur de la concession, à côté des travaux réalisés pour le branchement au réseau d'eau.

4. REPRODUCTIBILITE DE L'EXPERIENCE?

Quels sont les facteurs à prendre en compte pour mesurer la faisabilité d'un tel projet ?

On peut compter plusieurs facteurs principaux :

- la ressource en eau : il ne sert à rien de mettre en place un tel mode de gestion si l'on est pas sûr d'avoir une assez grande quantité d'eau pour approvisionner ces quartiers. Autant alors se concentrer sur les quartiers lotis.
- la faisabilité technique : avoir un réseau ONEA assez proche pour réaliser les extensions à moindre coût.

- le soutien politique : ce genre de projet peut prendre beaucoup de temps. Le projet était en montage pendant plus de cinq ans (de 2005 à 2008). Une fois les acteurs convaincus du projet, c'est allé très vite : les travaux ont été réalisés et fin 2009 les délégataires étaient recrutés.

Mme. Barry, conseillère municipale de la Mairie de Houndé témoigne de l'engagement politique de sa ville. Hydroconseil, sur la demande de la Commune et ses partenaires, mène actuellement une étude de faisabilité pour reproduire le projet dans les quartiers périphériques de Houndé.

Il ne faut pas négliger non plus d'autres paramètres :

- la présence d'une demande solvable : il faut mesurer la rentabilité du projet, sans quoi sa pérennité sera vite remise en cause
- un certain niveau de densité de l'habitat : c'est ce qui a compté dans la sélection des 5 quartiers périphériques de Ouagadougou ayant bénéficié du projet

Quels ont été les freins rencontrés lors du projet?

L'insécurité foncière qui a régné sur certains quartiers a été un frein pour le développement des branchements individuels. En effet, certaines rumeurs de lotissement des quartiers n'ont pas encouragé les ménages à investir dans une borne individuelle.

5. CONCLUSIONS

Comment apporter des services d'eau aux populations les plus défavorisées, notamment celles vivant dans les quartiers non lotis des villes des pays en développement ?

Seydou Traoré, WSP :

C'est une réflexion que nous sommes en train de mener au sein du WSP. Les Objectifs du Millénaire pour le Développement ont créé une émulation pour réduire le nombre de personnes n'ayant pas accès aux services d'eau potable et d'assainissement. Les chiffres dans certains pays sont prêts d'atteindre les objectifs fixés mais si l'on regarde dans le détail, les populations les plus défavorisées restent écartées des ces progrès. Comment faire ? Au Kenya et au Mozambique, certains projets ont permis de lancer une dynamique, en s'appuyant sur le secteur privé, pour atteindre les quartiers périphériques. Le projet pilote dans les quartiers périphériques de Ouagadougou s'en inspire et nous souhaitons qu'il fasse école dans le pays. Nous sommes prêts à accompagner la réflexion pour couvrir d'autres quartiers de la ville, d'autres communes (urbaines, voire rurales).

Et quelles solutions en matière d'assainissement ?



Joseph Sanogo, ONEA, Direction de l'assainissement :

En matière d'assainissement, l'ONEA coordonne, supervise, subventionne le secteur privé (bureau d'étude pour les études de faisabilité et le suivi techniques, maçons pour la construction, etc.).

Pour l'instant, l'ONEA rencontre la même difficulté dans l'assainissement que dans l'eau pour ces quartiers : nous avons besoins d'un référencement cadastral pour le suivi des ouvrages. Est-ce qu'il est envisageable de s'appuyer sur des délégataires pour assurer ce suivi ? C'est une piste à approfondir.

Exemple de latrines construites actuellement par les populations de Bissighin

Etaient présents à cette rencontre :

Prénom, Nom	Structure	Email/Tel
Harouna Drabo	ADCA	haroundh@gmail.com
Alice Alessandri	CREPA	alessandrialice@gmail.com
H. Marcelin Ouedraogo	BERA	71 07 78 26
Hadanou A. Messan	Helvetas	apollinaire.hadanou@helvetas.org
Sylvie Sanpébré	SOZHAKOF	ssylvia60@yahoo.fr
Zakarie Tompoudi	Privé	tompoudigourou@yahoo.fr
Sy Laurent Traore	ONEA	traore_sylaur@yahoo.fr
Abdoulaye Ouedraogo	ERT	71 12 05 27
Sy Joseph Sanogo	ONEA/DASS	jsanogo@yahoo.fr
Thomas Caravia	Eau Vive	tcaravia@gmail.com
Christophe Zanzé	ONEA	czanze@yahoo.fr
Lionel Messas	Hydroconseil	messas@hydroconseil.com
Alice Bonkounougou	Helvetas	Alice.bonkounougou@helvetas.org
Christian Jaurès Moulouki	Helvetas	Christian.moulouki@helvetas.org
Salamata Barry	Mairie de Houndé	Sallybarry01@gmail.com
Seydou Traoré	Banque Mondiale/WSP	straore4@worldbank.org
Aziz Ouedraogo	ACMG	78 09 25 24
Béatrice Tournonnias	Réseau Projection	beatrice.tournonnias@reseauprojection.org

Les rencontres du Réseau Projection

Des rencontres « pro », pertinentes, sans « langue de bois » pour vous exprimer développer votre réseau professionnel, avoir accès à l'information sur les services essentiels en Afrique de l'Ouest et plus largement dans les pays en développement.

Retrouvez sur le site de Projection les comptes rendus des rencontres mensuelles qui se sont déjà tenues : <http://www.reseauprojection.org/fr/category/rencontres-mensuelles>

La discussion continue !

N'hésitez pas à nous faire parvenir vos remarques ou vos propositions.

Directement sur notre site Internet : <http://www.reseauprojection.org/fr/2011/09/09/rencontre-jeunes-professionnels-ouagadougou-septembre-2011.html>

ou par mail : beatrice.tournonnias@reseauprojection.org

Pour aller plus loin :

Projet d'aménagement et de développement des quartiers périphériques de Ouagadougou, Composante Eau Potable et Assainissement, rapport final d'exécution des prestations du consultant, décembre 2009

Appui à l'ONEA pour l'expérimentation de la gestion déléguée du service de l'eau potable et la promotion des services d'assainissement dans les quartiers périurbains défavorisés Rapport de capitalisation de l'expérience, Version finale du 25 janvier 2011